# Ｄｒ．オフィス Agent サービス利用規約

第１条（総則）

株式会社庚伸（以下、「当社」といいます。）は、当社の提供する「Ｄｒ．オフィスサービス」（以下、「本サービス」といいます。）の利用に関し、以下の通り利用規約（以下、「本規約」といいます。）を定めます。

第２条（本規約の適用）

本規約は、本サービスの利用に関し、「Ａｇｅｎｔサービス申込書」及び「カウンターサービス兼Ｄｒ．オフィスサービス申込書」に記載されたご契約者様（以下、「契約者」といいます。）に適用します。

２ 当社は、本規約に基づき本サービスを提供します。

第３条（本規約の変更）

当社は契約者への事前告知をもって、本規約を随時変更することができ、契約者はこれを了承するものとします。この場合、提供条件等は変更後の規約によります。なお、係る告知内容等は、当社のホームページ上若しくはその外の方法にて契約者に告知します。

第４条（提供条件）

本サービスにおける「サービス対象物」は、契約者が契約者の事業所にて所有する、または、リース会社より賃借するパーソナルコンピューター(契約者またはリース会社が正規ライセンスを所有し、かつ、Microsoftがサポートを終了していない日本語版OSのものに限り以下、「ＰＣ」といいます。）および関連機器で、当社が認めたものとします。また、申込書に契約者記載の設置住所にあるPCネットワークの環境内に限定致します。

２ その外は別記１の通りとします。

第５条（申込手続）

本サービスの提供を希望する契約者は、本規約の内容を承諾し、当社所定の手続きを経て当社にお申込み頂いたものとします。

第６条（お申込みの受付・当社からの取消）

本サービスは、契約者からのお申込みに基づいて、受付を行います。

２ 契約者が次の各号の一に該当する場合には、前項の規定にかかわらず、お申込みを受付けしかねます。

① 本サービスの利用を申込んだ者が実在しないとき、または、その恐れがあるとき。

② 申込に係る内容が、第４条のサービス範囲外であるとき。

③　申込時に虚偽の事項を申告されたとき。
④　契約者が日本語によるコミュニケーションが著しく困難な方である場合。
⑤　契約者または契約者が代理と認めた方の内、その本人または近親者、ならびに、契約者の役員または従業員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団またはこれらに準ずる者等反社会的勢力に該当することが判明した場合。
⑥　当社の業務遂行上、その申込を承諾することが著しく困難なとき。

３ 受付を行った後であっても、本サービスを申込んだ者が前項の各号の一に該当することが判明した場合、当社はその受付を取消させて頂くことができるものとします。

第７条（契約者からのお申込みの取消）

契約者は、本サービスのお申込みを取消すときは、本サービスを終了させたい月の末日の営業日の営業時間内までに、当社指定の方法により必要事項を当社に連絡して頂きます。

第８条（Agentの基本パッケージ内容）

提供するＡｇｅｎｔ基本パッケージの保守サポート内容は次の通りとします。
①サポートデスク甲の、設置住所内ＰＣに関するトラブル等のご相談を電話でお応えします。
②専用フリーダイヤルサポートデスク用のフリーダイヤルをご用意しています。平日9：00～18：30（土曜は15：00まで）日曜・祝日休み、受付時間は変更される場合があります。③リモートメンテナンスお客様のＰＣをリモートコントロールし、診断して障害対応いたします。
③障害切り分けサポートネットワーク内で障害が発生した場合、回線に因るものか、機器に因るものか等、原因の切り分けを行います。

第９条（オプションサービスの内容）

契約者が当社に対し、Ａｇｅｎｔサービスのオプション契約を申し入れた場合、第８条の保守サービス内容に追加して、次の内容で保守サポートを行います。

バックアップオプション

① サーバー版　サーバーに関するサポートデスク対応、リモートメンテナンス対応のほか、専用ソフトウェアによるバックアップのログ確認を行います。3ヶ月に一度訪問しハードウェアの状態を確認致します。万が一サーバーが故障した際のOS再インストールとデータのリストア作業費も含まれます。
※最低利用期間は１年となります。※駆けつけサポートのご利用をお勧め致します。

② PC版　専用ハードディスクとソフトウェアにて、パソコン内のデータを簡単にバックアップします。専用ハードディスクとソフトウェアのレンタル費用も含まれる最もリーズナブルなプランです。

※駆けつけサポートのご利用をお勧め致します。

③ クラウド版　ディスク障害や災害などでデータが損失するリスクを避ける為、1日1回クラウドにバックアップ致します。確認はお客様にて行って頂き、バックアップが出来ていない時はリモートで対応致します。
※初期費用15,000円　※300GB以上は別途ご相談下さい。
※サーバーが故障した際のOSリカバリ作業は別途費用が発生します。

サポートオプション

④ 駆けつけサポート　電話やリモートコントロールでは解決が困難な場合、サービスマンが直接お伺いし解決いたします。また、ネットワーク内で障害が発生した場合、回線によるものか、機器によるものか等の原因の切り分け調査も行います。
※この時の派遣費は発生いたしません
※対象エリアは東京23区内と一部の地域となります。

⑤ UTMサポート　UTM（Unified Threat Management＝総合脅威管理）とは、ファイヤーウォールとVPN機能をベースに、アンチウィルス、不正侵入防御、Webコンテンツフィルタリングといった複数のセキュリティ機能を総合的に管理し、多面的な攻撃から総合的に企業ネットワークを守ります。

⑥ MS Officeサポート　Microsoft Office(Excel/Word/PowerPoint)の各ソフトウェアについての操作説明やご質問にお答えいたします。複雑な計算式や細かいレイアウト設定のほか、人を惹き付けるスライドの魅せ方まで、調べたり悩んで業務の生産性を下げる前にお電話下さい。
※データ作成は別途にてお受けいたします。

第10条（訪問サポート）

当社が行う訪問サポートは、Ａｇｅｎｔのサポートには含まれず、以下の通り全て有償サポートとなります。

② Ａｇｅｎｔ基本派遣費　￥８，０００　（トラブル作業料１時間分を含む）

②トラブル作業が１時間を超える場合、追加トラブル作業費　￥３，５００／３０分

③東京２３区外の派遣の場合、別途、遠方派遣料　￥３，０００／１回　と実費交通費が発生します。

第11条（利用料金）

本サービスに係る料金は次の通りとします。

Ａｇｅｎｔ基本パッケージ　月額　１，５００円

サーバー版　+月額7,000円
PC版　+月額2,000円
クラウド版　100GBまで　+月額3,000円
300GBまで　+月額6,000円
駆けつけサポート　+月額3,000円
UTMサポート　+月額1,300円
MS Officeサポート　+月額500円

２ 料金には、別途消費税を申し受けます。

３ 申込月の料金端数計算について、申込日よりその月末日までの期間が３０日に満たない場合は､本サービス提供開始より１日あたり５０円を本サービス開始月末日までの残日数に乗じた金額を月額料金とします。

第12条（料金支払方法）

契約者は、原則として、本サービス料金を月末締め翌月２３日(金融機関が休業日の場合は翌営業日）に、当社が指定する銀行口座より口座自動引き落としにより毎月当社に支払うものとします。

２ 前項関わらず、当社が承諾した場合に限り、甲は銀行振り込みの方法により、毎月末締め翌末日までに、当社に支払うものとし、その場合の振り込みに要する振込手数料は契約者の負担とします。振込先　三井住友銀行　　本店営業部　普通預金　口座番号 ： 8125143 名義 ： 株式会社　庚　伸（カブシキガイシャ　コウシン）

第13条（作業会社）

当社は､本サービスの業務の全部または一部を当社の選定した協力会社(以下､「当社委託先」といいます。）へ委託することができるものとします。

２ 当社は、当社委託先に対し、契約者に関する情報等を必要な範囲で開示致しますが、本サービス以外の目的には使用致しません。

第14条（ユーザー情報の取扱い）

契約者は、本サービスの提供に必要な情報（以下、「ユーザー情報」といい、個人情報等を含みます。）の提供を当社から要請された場合、正確なユーザー情報を当社に提供するものとします。

２ 当社は、ユーザー情報および対応履歴に関する情報（以下、「履歴情報」といいます。）を、別に定める「プライバシーポリシー」に基づき、適切に取り扱うものとします。

３ 当社は、ユーザー情報および履歴情報を本サービスの実施およびそのアフターサービス等の提供に必要な範囲内で取り扱います。

４ 当社は、前項の利用目的の範囲において、本サービスの提供に必要なユーザー情報および履歴情報を当社委託先に提供できるものとします。

５ 当社は、法令により例外として扱われる場合を除き、あらかじめ契約者の同意を得ることなくユーザー情報および履歴情報を第三者に提供しません。

６ 契約者は、サービス対象物内に重要な情報あるいは機密情報がある場合は、当社が本サービスによる作業を実施する前に、契約者の責任においてデータの複製あるいは消去または防護措置等を実施するものとします。

７ 契約者は、当社がユーザー情報及び履歴情報を、本サービスを提供する目的の他に、以下の各号に定める目的に利用すること、または、第三者に提供することがあることに同意するものとします。

①当社が契約者に対し、本サービスの追加・変更のご案内または緊急連絡の目的で、電子メール若しくは郵便等で通知する場合、または、電話等により連絡する場合。

②当社または当社の提携先等第三者の提供するサービスや商品に関する広告宣伝、または、その他の案内を、電子メールもしくは郵便等で通知する場合、または、電話等により連絡する場合。

③契約者がアクセスした当社のホームページ上その外契約者の情報端末機器の画面上に表示する場合。

④当社が、本サービスに関する利用動向を把握する目的で、ユーザー情報および履歴情報の統計分析を行い、個人を識別できない形式に加工して、利用または提供する場合。

⑤法的な義務を伴う開示要求若しくは行政庁からの開示請求へ対応する場合。

⑥契約者から事前に同意を得た場合。

⑦その外当社が真にやむを得ないと判断した場合。

８ 前項第１号および第２号の定めにもかかわらず、契約者は、ユーザー情報および履歴情報を利用しての当社からの情報の提供や問合せの受領を希望しない場合には、当社に対してその旨請求できるものとし、当社は当該契約者の請求に応えるものとします。但し、当社からの情報の提供や問合せが、契約者に対する本サービスの提供に関連して必要な場合には、この限りではないものとします。

９ 契約者は、契約者の役員、従業員および派遣社員等（以下、総称して「従業員等」といいます。）に関する情報を当社に提供する場合、事前に当社による当該情報の利用、開示もしくは提供につき該当する従業員等から同意を得るものとします。当該情報の利用、開示、提供に関連して、係る同意を得ていない場合、あるいは、従業員等に損害が発生した場合、または、従業員等との間で紛争が生じた場合、契約者は、自己の費用と責任において、係る損害を賠償または係る紛争を解決するものとし、当社に何等の義務を発生させものとし、また損害を与えないものとします。

第15条（免責事項）

本サービスは、当社が、契約者からの問合せを遅滞無く受付けることを保証するものではありません。

２ 当社は、本サービスの提供をもって、契約者のサービス対象物における問題・課題等の特

定、解決方法の策定、解決、または、解決方法の説明（以下、これらを総称して「トラブル支援」といいます。）を保証するものではありません。また、当社が最善の努力をしたにもかかわらず、トラブル支援を完了できなかった場合においても、契約者は本サービスに係る料金を支払うものとします。

３ 本サービスの内容ならびに契約者が本サービスを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、当社はいかなる保証も行わないものとします。

４ 本サービスの提供、遅滞、変更、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供もしくは収集された契約者および従業員等の情報の消失、その他本サービスに関連して発生した契約者の損害について、当社は本規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないものとします。

５ 契約者または当社以外の第三者の責に帰すべき事由によって、契約者が本サービスの全部または一部を利用できないことにつき、当社は一切責任を負いません。

６ 契約者が本サービスの利用により第三者（他の契約者を含みます。）に対し損害を与えた場合、契約者は、自己の責任でこれを解決し、当社にいかなる責任も負担させないものとします。

７ 代理人による本サービスの利用申込であった場合でも、機器等の法的な所有者の意思として同様に扱うものとし、代理人は、当該所有者から本規約の事項の全ての同意を得るものとします。

８ サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）

９ 契約者のサービス対象物内にあるデータの保証はできません。万一に備え、必要なデータは作業前に契約者にてバックアップを取って下さい。

１０ 本サービスは、メーカー、ソフトウェアハウス及びサービス提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問合せの内容によっては、お問合せの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウス、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して契約者自身で直接お問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

１１ 当社の行った作業が原因で、各種メーカーの無償サポートがうけられなくなった場合、契約者のデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益および第三者からの損害賠償請求に基づく契約者の損害が発生した場合、作業時間の大幅な遅延が原因で契約者に何らかの損害が生じた場合も、当社は一切責任を負いません。

１２ 当社は、本サービスの提供をもって契約者のシステム等が恒久的に不備なくご利用頂けることを保証するものではありません。

１３ 契約者は、本サービスの利用を希望する場合、訪問時に当社が定める同意書をご確認・

ご同意頂いた上で、当該同意書にご署名・ご捺印をするものとします。当該同意書にご同意頂けない場合、当社は本サービスの提供はいたしません。なお、ご同意頂けない場合についても、当社は契約者に別途当社が定める費用を請求します。

１４ 本サービス提供の際、契約者による同意書へのご署名およびご捺印後、契約者が改善をご希望されるトラブルについて調査します。その後、当社より現地にて見積を提示し、ご納得頂けた場合のみ本サービスによる作業を開始します。なお、見積にご納得頂けない場合、当社は契約者に別途当社が定める費用を請求します。

１５ 本サービスは、当社が別途定める「スポット訪問サポート利用料金表」に記載の無い作業については、別途有償にて対応、または、作業をお断りする場合がございます。

１６ 本サービス提供時、契約者が訪問を希望するエリアによっては、別途追加料金を申し受ける場合がございます。

１７ 本サービスにより、当社が契約者よりサービス対象物をお預かりする場合であって、当社よりお預かりしている機器等の返却のご連絡をさせて頂いた日より９０日が経過し、契約者との連絡が取れない場合は、契約者ないし当該機器等の所有者が当該機器等全てにつき所有権を放棄したものと看做し、当社から契約者へ廃棄をする旨を当社が適当であると判断する方法により通知した上で、廃棄処分させて頂きます。この廃棄処分により契約者または第三者に損害が生じたとしても、当社は一切の損害賠償義務を負わないものといたします。

１８ 本サービス対応中に以下の各号の一に該当すると判明した場合、対応を行わず作業を終了させて頂く場合があります。その場合においても、契約者は本サービスに係る料金を支払うものとします

①契約者よりサービス対象物以外の機器の対応を要求された場合。
②契約者より違法コピー等、違法行為となる作業を要求された場合。
③契約者が、暴力団関係者その他反社会的勢力に属する者と認められた場合。
④契約者が、自らまたは反社会的勢力を利用して、当社および当社委託先に対して詐術、暴力的行為または脅迫的言辞を用いた場合。
⑤契約者の責により、作業に必要な機器や環境が整っていない場合。
⑥サービス対象物が致命的な不具合により正常に作動しない場合。
⑦サービス対象物が違法な改造をなされている場合。
⑧サービス対象物またはソフトウェア以外の障害が原因とされる場合。
⑨サービス対象物またはソフトウェアのパスワードを契約者が解除出来ない場合。
⑩その他作業に必要な情報を開示頂けない場合。
⑪作業中に必要な同意事項に同意頂けない場合。
⑫その他本サービスを提供するうえで、当社または当社委託先が不適切と判断する行為があった場合。

第16条（譲渡禁止）

契約者は、契約者たる地位、ならびに、本規約上契約者が有する権利および義務を当社の事前の同意を得ることなく第三者に譲渡してはならないものとします。

第17条（準拠法）

本規約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

第18条（紛争の解決と合意管轄）

本規約に定めのない事項または本規約の条項の解釈について紛争等が生じた場合、契約者および当社の双方誠意をもって協議し、できる限り円満に解決するものとします

２ 本規約に関する訴訟についての第一審専属的合意管轄裁判所は、その訴訟額に応じて東京地方裁判所または東京簡易裁判所とします。

３ 本条は、サービス終了後も効力を有するものとします。

本規約は、２０１５年７月１日から実施します。

別記１（提供内容および提供条件）

当社は、以下の各号に定める条件を全て満たす場合に限り、本サービスを提供します。

(1) 本サービス実施の時点で、サービス対象物の開封、設置、初期設定が完了していること（当社が契約者よりの当該機器等の開封・設置・初期設定作業の依頼を事前承諾している場合を除きます。）。

(2) インターネットへの接続が必要とされる作業であって、本サービス実施の時点で、インターネット接続サービス等が利用可能な状態となっていること。

(3) 本サービス実施の時点で、設定作業等を実施する場所にサービス対象物が用意されており、設定作業等に必要なアクセス権限、ＩＤやパスワード等の設定情報及びドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等が用意されていること。

(4) 本サービス実施の時点で、サービス対象物およびソフトウェアが、日本国内において製造元または取扱代理店等におけるサポートが継続していること。

(5) サービス対象物及び設定作業等に必要なソフトウェア等が、日本国内において市販または配布されたものであり、かつ、そのマニュアル及び設定ソフトウェア等が日本語により記述されたものであること。

(6) 本サービス実施の時点で、契約者がサービス対象物の正規のライセンスおよびプロダクトＩＤを保有していること。

(7) 本サービスの実施に必要なドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェア等

のソフトウェアライセンス使用許諾契約書等に同意し、サービス対象物へのインストールを承諾すること。
(8) サービス対象物等に重要な情報がある場合であって、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の複製の実施がされていること。
(9) サービス対象物等に機密情報がある場合であって、本サービスの提供前の契約者の責任におけるそれらの情報の防護措置または消去の実施がされていること。
(10) 本サービス実施にあたり、契約者が必要な情報を提供すること（ＩＤ・パスワードの入力、取扱説明書等の提供を含みます。）。

２ 契約者からのお問合せから当社担当者の到着までの時間は保証できません。また、契約者の機器等の利用環境により、本サービスの作業内容に変更が生じることがあるため、作業完了までの時間は保証できません。

以　上

C-01-27-07a